

# 품질 · 환경시스템 중요성 대두, 업계인식 빠르게 확산

## 무분별한 인증 획득, 형식적인 사후관리 배제돼야

### 1. 서론

세계적으로 무역이 자유로워짐에 따라 소비자의 안전을 보호하고 신뢰할 수 있는 제품교역을 위해 국제표준제시가 요구되고 있다.

우수한 품질을 원하고 있는 소비자의 욕구를 충족시키기 위함과 동시에 치열해지고 있는 사회에서 살아남기 위해서 기업들은 품질의 우수성을 보여 주어야 한다.

외부품질보증의 목적으로 사용할 수 있는 국제표준은 ISO 9001, 9002, 9003이 있다. 이들 국제표준은 기업자신의 능력을 실증하기 위한 목적과 인증기관이 기업의 능력을 평가하기 위한 목적에 적합하도록 만들어졌다.

ISO 9001 품질인증시스템은 기업이 고객에게 설계, 개발, 생산, 설치 및 서비스의 규정된 요구사항에 대한 적합성을 보증하여야 할 때 사용한다.

ISO 9002 품질인증시스템은 기업이 고객에게 생산, 설치 및 서비스의 규정된 요구사항에 대한 적합성을 보증하여야 할 때 사용한다.

ISO 9003 품질인증시스템은 기업이 고객에게 최종검사와 시험만으로 규정된 요구사항에 대한 적합성을 보증하여야 할 때 사용한다.

품질시스템인증제도란 '공급자 품질시스템의 제3자 심사와 등록제도' 로써 이는 국제표준화기구가 1987년 제정품질경영과 품질보증에 관한

국제표준에 의하여 제품을 공급하는 공급자의 품질시스템을 평가하여 품질보증 능력과 신뢰성을 인정하여 주는 제도이다.

ISO 9000인증제도는 국제 표준화 기구에서 고안한 인증이다. 이것은 제품의 품질을 인증하는 것이 아니라 제품에 관련된 기업의 운영형태를 인증하는 것이다.

일반적으로 기업의 품질경쟁력이 우수하다는 것을 증명하는 방법으로는 제품자체의 품질을 증명하는 방법, 제품을 개발하여 생산하고 판매, 서비스 등을 이행하기 위해 품질관리시스템이 우수하다는 것을 증명하는 방법이 있다.

전자의 제품자체의 품질을 증명하는 방법으로는 고객으로부터 검사 또는 사용에 따른 품질을 증명하는 방법과 공인된 기관으로부터 형식시험 등을 통하여 입증하는 방법이 있다.

후자의 제품에 따른 관리시스템이 우수하다는 것을 입증하는 방법에는 제3자 심사, 즉 인증기관을 통한 품질시스템을 인증받는 ISO 9000 인증 획득이 있다.

중소기업에서 품질인증시스템을 구축하는데 따르는 애로점이라면 자원(인원)의 부족, ISO 9000 규격을 이해하고 적용하는데 따르는 어려움, 품질시스템 구축과 운영에 소요되는 비용 등을 들 수 있다.

위는 ISO 9000인증을 추진하며 감수해야 할

사항들이다. 다만 인증을 위한 효율적인 방법을 찾는 것이 기업능력이다.

기업의 크기를 불문하고 ISO 9000품질인증 시스템 인증을 획득하려는 이유는 크게 분류하면 다음과 같다.

- 거래조건 등장 : 수출거래 조건, 모기업의 요구, 인증획득에 따른 거래조건의 상향조정 등 경쟁기회 확보
- 기업의 관리시스템 개선: 소규모 기업에서 중견기업으로 성장하기 위한 기업의 관리시스템 정비
- 업무수행의 용이, 생산성 향상
- 제품품질 확보를 위한 경영층의 신뢰성 향상
- 고객의 기대에 부응
- 고객의 기업품질시스템에 관한 관심 증대
- 고객기대를 충족하는 제품의 품질 확보 및 관리
- 형태 또는 잠재 고객에게 증거제시
- 새로운 시장개척 기회확보 등

## 2. 품질시스템 인증획득 효과와 폐해

### 2-1. 품질시스템 인증 획득 효과

- 국제규격 획득으로 품질에 대한 고객 신뢰도가 높아진다.
- 국제규격으로 인증받음으로써 국외와의 거래가 쉬워진다.
- 고객의 평가가 향상되므로 새로운 고객확보가 쉬워진다.
- 거래처의 입회검사가 생략되거나 감사가 간단해진다.
- 품질보증시스템을 재검토하여 정비하는 것으로 작업불량을 줄일 수 있다.
- 고객불만처리 체제가 정비되기 때문에 고객

의 문의나 고객불만 대응을 신속하고 정확하게 대응할 수 있다.

- 각 부서의 업무내용외에 책임소재를 명확히 매뉴얼하여 충실히 수행함으로써 각 부서간의 관계가 좋아진다.
- 매뉴얼을 작성할때 각 부서의 책임자가 여러차례 협의함으로써 부서사이에 부서이기주의가 사라지고 다른 부서업무를 이해하게 된다.
- 관리자의 책임범위와 권한이 명백해져 관리층의 책임감이 향상된다.
- 협력회사의 발주절차나 도면을 주고받는 방법이 명확해져 잘못된 도면으로 제작하는 문제가 적어진다.
- 각 부서에 보존해야 할 서류의 필요없는 서류가 폐기되어 보관서류의 수량이 적어진다.
- 여러가지 서류의 소재나 보관기관을 명확히 하기 때문에 자료참조가 쉬워진다.
- 설계자료 또는 품질기록의 데이터가 철저히 보존되기 때문에 문의나 문제해결에 신속해진다.
- 부적합품 구분을 명확히 했기 때문에 누군가가 잘못하여 부적합품을 생산공정에 투입하는 실수가 사라진다.
- 계측기대장을 만들어 이력관리하도록 했기 때문에 고장난 계측기나 정비가 안된 계측기를 사용하는 일이 사라진다.
- 품질매뉴얼, 절차서, QC공정도, 작업표준서 등의 정비로 업무절차가 명확해진다.
- 내부 품질 검사방식을 제도화하여 정기적으로 품질보증체제를 체크하기 때문에 구조적 실수를 미리 개선할 수 있다.
- 품질시스템을 누군가가 쉽게 파악할 수 있다.
- 간접부문의 관리자나 현장종업원 모두가 표

준정비를 하기때문에 전사원의 품질의식이 향상 된다.

## 2-2. 품질시스템의 인증폐해

- 품질매뉴얼의 작성, 여러표준의 작성이나 정비로 많은 시간과 작업량이 요구된다.
- ISO 9000패밀리 규격은 품질시스템의 문서화를 중요시하고 보존이 까다롭기 때문에 확인작업이나 기록관리에 많은 시간이 소요되고 설계나 공정관리 같은 주작업이 소홀해지기 쉽다.
- 문서관리만 잘 되어 있으면 된다는 의식이 팽배해져 품질보증이 형식적인 시스템이 되기 쉽다.
- 이상조건 매뉴얼을 만들어 놓아 지금까지 관리방식과 격의 차가 너무 커서 업무가 원활하게 돌아가지 않는다.
- 품질시스템의 권한이 품질관련부에 집중시켰기 때문에 권한의 분산과 그에 따른 매뉴얼 개정이 늦어져 어려움을 겪는다.
- 매뉴얼대로만 지키면 된다는 생각이 만연하여 현장의 개선활동이 정체된다.
- 서류관리에 많은 시간이 소요되므로 개발, 설계가 늦어진다.
- 구매자 주도의 품질활동은 엄격한 심사로 품질을 확보하려는 것이 되어 공정에서의 불량예방이 소홀해진다.
- 품질매뉴얼대로 실행하면 된다는 생각이 강조되어 주체성을 가진 자주적인 품질보증체제의 충실화에 저해된다.

## 3. 국내인증제도 운영 현황

현재 ISO인증제도는 정부와 민간이 협력하여

운영하는 형태로써 정책과 법령운영은 산업자원부에서 담당하고 있으며 KSA 9000규격 등의 관련업무는 국립기술표준원에서 담당하고 있다.

법령에 의한 인증제도의 실질적인 운영 등 인정기능심사원 자격인증기능은 민간기관인 한국품질환경인증협회가 실시하고 있다. 운영은 인증기관, 연수기관, 인정기관으로 구분되어 있다.

인증기관은 ISO 규격에 따라 기업을 심사하며 인증서를 주고 등록해 주는 기관으로 현재 23개 기관이 활동 중이다.

또한 연수기관은 ISO 인증심사원을 양성하는 기관으로 6개기관이 등록되어 있다.

한편 인정기관은 인증기관 및 연수기관을 심사·지정하고 사후관리하는 기관으로 ISO 인증제도 운영의 중심이 되며 한국품질환경인증협회가 그 역할을 수행하고 있다.

## 4. 외국의 인증제도 운영현황

영국은 품질인증시스템제도가 가장 잘 정비되어 있다. 인정기관은 NACCB이며, NACCB로부터 인정을 받은 BS-QA, LRQA, BVQi 등 21개 인증기관들이 영국 국내는 물론 해외에서도 국제적인 인증업무를 수행하고 있다.

영국은 정부조달물자에 대하여 강제조항으로 시스템인증을 받도록 하고있어 인증획득업체의 수가 2만개가 넘길 정도로 많은 기업들이 인증을 획득한 상태다.

독일은 기존 제품품질인증체제를 잘 갖추고 있어서 품질시스템 인증에 별관심이 없다가 세계적인 추세에 주목하여 1991년 뒤늦게 정부, 산업계, 규격협회로 구성된 국가인정평의회를

[표 1] ISO9000 규격별 · 기업규모별 인증취득 현황 ( 99. 5.30 현재)

구분	9001	9002	9003	합계	대기업	중소기업	총계
국내인증기관	1,876	6,452	4	8,333	397	7,938	8,333
국외인증기관	584	835	0	1,419	431	988	1,419
소계	2,460	7,287	4	9,752	828	8,924	9,752

설립하고 품질시스템인증체제를 구축했다.

그러나 실질적인 업무는 인정실행기관인 ZLS에서 강제분야의 인증기관의 인정, TGA에서 임의분야의 인증기관 테스트시험기관의 인정업무를 수행하고 있다. 인증심사는 다수의 인증기관에 의해 수행되고 있다.

미국의 인증체제는 정부의 관여가 전혀 없는 민간차원에서 진행되고 있으며 미국국가표준협회와 인증등록기관과 연합하여 인증기관에 대한 인정업무를 수행하고 있다.

미국내에는 약 20여개의 인증기관들이 인증업무를 수행하고 있으며 다자간 상호인정을 제안할 정도로 이에 적극적이다. 또한 심사위원인정프로그램과 관련하여 영국 오스트레일리아, 뉴질랜드와 상호협력 방안을 합의했다.

일본은 그동안 개선제도, 분임조활동, TQC 등으로 제품품질에 있어서 세계적으로 우위를 보여왔다.

그러나 세계적인 추세가 소비자중심의 품질보증체제로 전환됨에 따라 1991년 10월 ISO 9000시리즈를 자국의 규격인 JIS 9900시리즈로 제정하고 기존의 생산자 중심의 품질체제를 ISO 9000의 인증체제로 전환하여 인증체제를 갖추어 나가고 있다.

인정기관은 JAB로 정부승인하에 비영리기관으로 1993년 11월부터 업무를 시작했다. 현재 JAB인정기관, 연수기관, 심사원등록 업무를 수행하고 있다. 향후 환경관련분야까지 JAB에서 수행할 계획으로 있다.

한편 최근 일본 통산성에 따르면 일본지방자치단체로서는 처음으로 치바현 시로이마치시와 니이가가 쇼우에츠시가 각각 ISO 14001인증을 획득한 것이 시초가되어 일본에서 84개에 이르는 지방자치 단체들이 IS 14001인증 획득을 선언하거나 인증획득을 위한 검토작업에 들어갔다.

이와함께 지방자치단체는 지방자치단체 스스로의 인증획득뿐만 아니라 지방기업의 ISO 14001인증 획득을 지원하기 위해 인증획득 보조금 지원, 인증획득 자금융자, 전문가 파견 및 컨설턴트 비용보조, 팜플렛 작성 보조 내부심사원 육성비용 보조 등 다양한 지원책을 발표하고 있다.

또한 ISO 14001인증을 획득한 기업에 대해서는 조달 및 입찰에서 우대, 입회검사 경감의 우대정책을 취하고 있는 것으로 나타났다.

## 5. ISO 14001 시리즈

국제표준화기구에는 9개의 환경관련기술위원회가 있다. 이중 TC 207은 기업의 경영자가 환경보존 및 관리를 경영의 목표로 채택하여 기업내 환경경영체제를 도입하고 이를 철저히 이행함과 아울러 기업의 환경경영성과를 주기적으로 이해 관계자 및 제3자에게 공표하도록 하는 환경경영체제 규격(EMS)과 제3의 환경감사기관으로부터 인증을 받도록 하는 인증 및 감사규격(EA), 상품의 환경성 인증과 용어표시 내용의

확인 방법 및 환경라벨에 대한 지침규격(EL) 그리고 기술개선을 위한 기법 규격으로서 환경성능 평가규격(EPE), 라이프사이클 분석규격(LCA), 제품규격의 환경측면등이 있고 환경용어 등의 규격을 연구, 개발하고 있다.

그동안 국가마다 서로 다른 환경관리기법과 관리체계를 가지고 있음으로써 날로 심각해지는 환경문제의 부담을 줄이기 위해 기업의 자율적인 환경관리체제 구축이 필요해 왔으며 낙후된 환경관리기술의 향상을 위해서는 각국 환경관련 규격을 조화시킬 필요가 커지고 있다.

예를들면 환경마크제도의 경우 독일·캐나다·미국·일본 등 22개국에 각기 독자적으로 실시하고 있다.

무역과 환경과의 관계에서 고려될 수 있는 규제수단은 성격상 관세장벽과 비관세장벽으로 나눌 수 있다. 환경관세장벽의 대표적 유형으로는 상계 관세이고, 비관세장벽 유형으로는 기술장벽, 공정 및 생산 방법의 사용규제, 특정제품 및 성분의 사용규제, 포장폐기물관리, 환경표시 등이 있다.

이중 기술장벽이란 기술규정이나 표준과의 적합여부를 판단하는 인증에 의하여 발생할 수 있는 무역상의 장벽을 의미하는 것으로 무역장벽을 쌓을 수 있는 실제적인 수단의 하나이다. 표준의 준수나 인증에 대한 강제성은 없다.

그러나 표준규격 획득에 대한 신뢰성이나 상품수요의 규격획득을 위한 준비등에 따른 추가적 부담이 발생뿐만 아니라 각종 법률에 표준이 인용되거나 관례화될 경우 강제적 성격으로 변화되어 상당한 부담을 초래하는 경우도 있다.

환경목적의 기술규정 혹은 표준은 UR/TBT의 규정상의 예외조항에 의거 각국에서 자국의 필요에 따라 일방규제가 가능할 수 있게되어 있

다. 따라서 무역규제 목적으로 활용될 경우 항의하거나 문제를 삼을 수 있는 소지가 거의 없다고 보고있다.

그러나 일반적으로 국제표준화기구 등에서 제정된 국제표준기준이 있을 경우에는 이를 국가나 지방, 단체규격으로 우선 채택을 권장하고 있으므로 가능한 한 각국과 단체는 ISO규격제정에 관심과 참여에 심혈을 기울이고 있는 입장이다.

특히 조직 환경관리의 총체적인 관리체계와 능력을 심사하여 인증하는 ISO 14000시리즈

**[표 2] 세계의 ISO 14001 인증현황 ( '99. 6. 1 )**

국 가 명	인증등록건수	국 가 명	인증등록건수
일본	2,124건	브라질	40
		중국	32
영국	947	멕시코	30
독일	1,400	아르헨티나	29
네덜란드	299	인도네시아	26
스웨덴	292	남아프리카	25
스위스	251	필리핀	20
한국	463	헝가리	20
대만	242	홍콩	20
미국	188	이집트	15
덴마크	150	벨기에	10
프랑스	110	뉴질랜드	9
이탈리아	100	폴란드	8
핀란드	90	체코	8
오스트레일리아	90	스코틀랜드	5
스페인	81	포르투갈	2
오스트리아	80	칠레	2
아일랜드	65	슬로베니아	2
캐나다	60	파키스탄	1
인도	60	모로코	1
태국	57	콜롬비아	1
싱가포르	50	코스타리카	1
말레이시아	46	이스라엘	1
노르웨이	42	레바논	1

[표 3] ISO 9000과 14000 비교

구 분	ISO 9000	ISO 14000
대 상	공급자와 구매자(고객)	공급자와 고객 이해당사자, 공공 환경영향을 미치는 조직
규 격	ISO 9000은 BS 5750을 기초로 하여 제정됨	ISO 14000은 BS 7750을 초안으로 제정
기본개념	사정 품질보증제도	사전 환경경영시스템
시스템적 이해	관련정보 수집, 분석, 의사결정, 문서화, 관리된 조건에서의 조치실행, 공정의 검증, 결과의 평가 기초등 시스템적으로 접근	
관리방법	유지관리, 개선	지속적인 개선(Continual Improvement) 프로그램 추진
조 직	총무, 재무 등 제외조직 있음	제정, 마케팅까지 광범위하게 적용 외부 이해당사자도 포함 조직 내·외의 커뮤니케이션 유지
방 침	추상적임	실천 가능한 방탕과 근거요구, 중부 적합이 될 수 있음
공 통 점	방침, 문서화된 책임과 권한, 경영시스템, 운영관리, 내부감사, 부적합 시정조치, 경영자 검토, 기록 등	
목 적	제품의 향상	사업의 지속적 향상
동 기	이윤	사업
감 시 인	고객 및 최종소비자	최종소비자, 지역사회, 정부
규 칙	경제성 원칙	적합성 원칙
목 표	불량을 제로 (ZERO DEFFECT)	법적규제 만족, 무방출, 무오염
표 준	제품·서비스의 생산 중심	제품·서비스의 생산 및 비생산 포함
이윤추구	단기이윤	장기이윤
관련설비	생산설비	생산설비 및 부산물 처리설비 포함
대상범위	설계·생산·A/S까지	설계·생산·A/S 및 회수 폐기까지
관리영역	사업장 중심	제품이 사용되는 모든 곳

[표 4] ISO 14000 연도별·기업규모별 인증취득 현황 ('99. 5. 30현재)

구 분	'94	'95	'96	'97	'98	'99	합 계	대 기업	중소기업	총 계
국내인증기관	-	-	55	66	57	48	226	100	126	226
국외인증기관	3	14	40	52	7	-	116	35	51	116
소계	3	14	95	118	64	48	342	185	157	342

[표 5] ISO 14000 심사원 현황

구 분		93	94	95	96	97	98	99
ISO	선임심사원	3	44	61	121	163	237	258
9000	심 사 원	-	33	98	143	197	302	328
	소 계	3	77	159	264	360	539	586
ISO	선임심사원	-	-	-	-	8	15	17
14000	심 사 원	-	-	-	27	41	47	46
	소 계	-	-	-	27	49	62	63
	총 계	3	77	159	291	409	601	649

규격은 국제환경보호 규격의 성격으로 향후 지구환경 시대에 있어서 무역거래상의 실질적인 요구조건으로 대두될 전망이다.

ISO 14000시리즈는 조직의 환경경영체제 요건과 가사절차, 상품의 환경친화성 인증, 기업환경성과의 평가절차, 환경친화적 공정 및 서비스의 설계기법 등을 포함하고 있다.

따라서 향후 GR의 실체가 될 WTO의 초기 7개의 직간접적 관계가 있고 환경분쟁, 상계관세, 공정이나 상품의 환경친화성 정도, 분쟁해결 등에 실질적이고 기술적 판정 및 검증수단으로 활용될 것으로 전망된다.

이는 환경규제 규정이 엄격하거나 국민의 의식수준이 높은 선진국과 같은 나라에서는 구매나 계약시 또한 무역절차상에 있어서 조직, 상품, 서비스의 환경친화적 정도 척도인 인증내용을 확인하고 있다.

그렇기때문에 ISO 14000규격시리즈가 확인하는 절차상에 매우 유용한 수단이 된다는 것이다.

특히 단순한 상품 그 자체의 건전성뿐만 아니라 조직의 활동과정과 조직의 환경친화적 경영체제 자체를 평가할 수 있도록 하고 있고 전과정에 환경의 총체적 영향을 분석하는 것을 정하고 있기 때문에 ISO 14000시리즈의 7테마를 병합하여 활용할 경우 이에 부합하지 않은 조직의 경우는 무역행위에 심각한 어려움을 초래할 것이다.

현재 EU에서는 ISO환경경영체제 규격은 나라에 따라서는 법에 의거 그 내용이 변경되거나 그 정신이 요약되는 형태로 강제요건화되고 무역상 인증이 관례화 될 것으로 전망된다.

이러한 이유로 인해 ISO 9000 시리즈 규격화에서 무관심으로 피해를 본 미국 등 비EU국가들은 EU국가주도의 ISO 14000 규격화에 상당

한 반응을 보이고 있다. 특히 WTO/CTE의 제3인 기술규정, 환경표시, 포장, 재활용분야와 직접적 관련이 있어 비강제규격의 속성임에도 불구하고 각계각층의 관심이 집중되고 있다.

서울시는 지난 3월10일 실시된 환경친화적 행정체제 구축을 위한 ISO 14000워크샵을 통해 2000년 인증획득 계획을 공식적으로 표명했다.

일본, 독일의 경우 이미 많은 지방자치단체에서 ISO 14001인증을 획득하거나 준비중이며 영국의 경우는 LGME라는 지방자치단체협의회를 조직하여 공공행정의 환경경영시스템을 위한 다양한 연구결과를 발표하고 있다.

일본은 세계적으로 ISO 14001인증실적이 가장 높은 나라이며 공공행정기관이 산업계를 인도하고 술선수범하고 있으며 환경청, 건설청과 같은 중정부등을 필두로 지방자치단체에서 ISO 14001인증을 준비하고 있다.

## 6. 2000년 규격개정 동향

ISO 인증에 대한 높은 관심속에서 ISO의 사용자의 어려움에 대한 의견을 집약하고 사용자 및 고객의 요구에 의한 이해를 바탕으로 2000년 판 ISO 9000인증규격의 개정을 위한 작업을 진행중에 있다. 98년 5월에 규격개정안 공표되어 향후 지속적인 검토를 거쳐 올해 말이나 2000년 초에 최종 국제규격으로 확정될 예정으로 있다.

ISO규약에 의하면 모든 ISO규격은 최소한 5년에서 1회는 재검토되어 확인, 개정 또는 폐지를 결정토록 되어있다. 현재 ISO 9000패밀리규격 2000년판은 크게 현재의 ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003을 모두 하나의 ISO 9001규격으로 통합하고 품질경영지침인 ISO 9004로 개정되고 있다. 이에따라 아래와 같은 4개의 규격

으로 제정중에 있다.

- ① ISO 9000: 품질경영에 대한 개념 및 용어
- ② ISO 9001: 품질경영에 대한 요구사항
- ③ ISO 9004: 품질경영 지침
- ④ ISO 10011: 품질경영 심사지침

규격의 요구사항이 구체적이고 실행위주로 됨에 따라 문서와 실행의 괴리가 줄어들게 되어 형식적인 인증으로는 감당하기 어렵고 ISO 9001의 20개 요구사항으로 문서화한 기업은 문서의 체계를 기능별로 문서화해야 하는 새로부담을 안게된다.

또한 새로운 요구사항으로 자원관리방법, 고객의 요구과약 및 만족도 조사, 공정관리 및 측정기능 도입 등 중소기업이 충족하는데 있어 상당한 어려움을 겪을 것으로 보인다.

또한 종전의 ISO를 인증받은 기업은 설계 및 개발업무에 관한 요구사항이 적용되지 않았으나 개정방향이 설계 개발기능의 범위가 확대됨으로써 ISO 인증취득업체중 75%이상이 ISO 9002를 취득하고 있고 ISO 9003을 취득업체가 거의 없는 현실을 감안할 때 상당한 부담으로 작용할 것이다.

한편 인증을 준비하고 있는 업체로서는 현행의 요구사항만을 반영할 것이 아니라 다른 시스템까지 포함될 수 있도록 기능중심으로 구성하는 것이 바람직하다. 즉 ISO 9001과 9002의 구분이 없어질 것이므로 설계기능을 파악하여 인증을 준비하는 것이 바람직하다.

## 7. 결론

우리나라의 산업계에서도 2~3년전부터 품질인증시스템 획득이 빠른 속도로 증가하고 있다. 중소기업이 대부분인 포장업계도 예외는 아니며

서 서서히 그 중요성이 인식되어 많은 업체가 이미 획득을 완료했고 또 준비중에 있다.

포장업계에서 ISO인증 필요성은 크게 두가지로 요약할 수 있는데 첫째 ISO 9000은 제품품질향상과 고객의 요구를 만족시키기 위함이고 둘째 ISO 14000은 GR 대비 및 포장에 대한 일반적인 인식의 전환을 위함이다.

인증추진의 접근방법은 각 회사의 형편에 따라 차이는 있겠지만 대기업 등 ISO 9000을 인증받는 업체는 ISO 14000을 추진하면서 ISO 9000을 보완하고 중소기업체는 ISO 9000인증을 먼저 추진하여 시스템의 기본을 익힌 다음 ISO 14000인증 추진을 하는 것이 바람직 할 것이다.

또한 무엇보다도 지도컨설팅기관을 선정하는 것이 중요한데 이에 대해 고려해야 할 것은 기관의 지명도보다 해당 컨설턴트의 ISO 9000과 ISO 14000의 지도경험, 전문지식, 계약방식, 기간, 비용 등이 중요하며 특히 동종업체 경험을 갖춘 컨설턴트라면 더욱 유리할 것으로 본다.

ISO인증 획득으로 경영자의 품질에 대한 인식과 역할이 생산성 향상에 있어 중요한 변수로 작용하고 있으며 신규시장 개척을 통한 매출증대나 수출증가의 효과도 어느 정도 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다.

그러나 인증기관 대부분이 서구식 ISO 심사 규정만을 적용하여 중소기업 특성에 맞지 않는 인증지도 및 심사, 그리고 기관 수익사업만을 위한 차별화되지 않은 인증서 발급, 형식적인 사후관리 등이 문제점으로 지적되고 있다.

또 중소기업은 ISO인증에 필요한 시간, 전문 품질인력, 정보 그리고 비용부담 등이 지속적인 품질활동의 유지를 어렵게 하고 있어 중소기업 품질향상을 위해서는 적절한 정책적 지원도 요구되고 있다. ☐ 이선하기자